



# **RELATÓRIO GERENCIAL**

**FAÇA FÁCIL - CARIACICA**

**JULHO 2023**

## Sumário

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| I – ATENDIMENTO .....                                                       | 2  |
| 1. Resumo Gerencial .....                                                   | 2  |
| 1.1. Serviços Realizados .....                                              | 2  |
| 1.2. Serviços Realizados (Manuais) .....                                    | 3  |
| 1.3. Senhas Atendidas.....                                                  | 4  |
| 1.4. Senhas Atendidas (Manuais).....                                        | 5  |
| 1.5. Média Diária .....                                                     | 6  |
| 1.5.1. Serviços Realizados .....                                            | 6  |
| 1.5.2. Senhas Atendidas.....                                                | 8  |
| 1.5.3. Dias Não Trabalhados .....                                           | 10 |
| 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão .....    | 11 |
| 1.7. Comparativos do mês anterior com atual .....                           | 13 |
| 1.7.1. Serviços Realizados .....                                            | 13 |
| 1.7.2. Senhas Atendidas.....                                                | 14 |
| 2. Histórico Diário .....                                                   | 15 |
| 2.1. Serviços Realizados .....                                              | 15 |
| 2.2. Senhas Atendidas.....                                                  | 15 |
| 2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas .....        | 16 |
| 3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos. ....               | 16 |
| 4. Tempo Médio de Espera – TME.....                                         | 17 |
| 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA .....                                   | 17 |
| 6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil .....                    | 18 |
| 7. Manifestações do Cidadão .....                                           | 19 |
| 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica .....                        | 19 |
| 9. Eventos Sazonais .....                                                   | 20 |
| II – RECURSOS HUMANOS.....                                                  | 25 |
| 1. Quadro de Pessoal.....                                                   | 25 |
| 1. Admissões.....                                                           | 26 |
| 2. Demissões.....                                                           | 26 |
| III – INFRAESTRUTURA.....                                                   | 27 |
| 1. Contingências de Sistemas por Órgão e Tempo Médio para Normalização..... | 27 |
| 2. Manutenções Preventivas / Corretivas realizadas.....                     | 28 |

## I – ATENDIMENTO

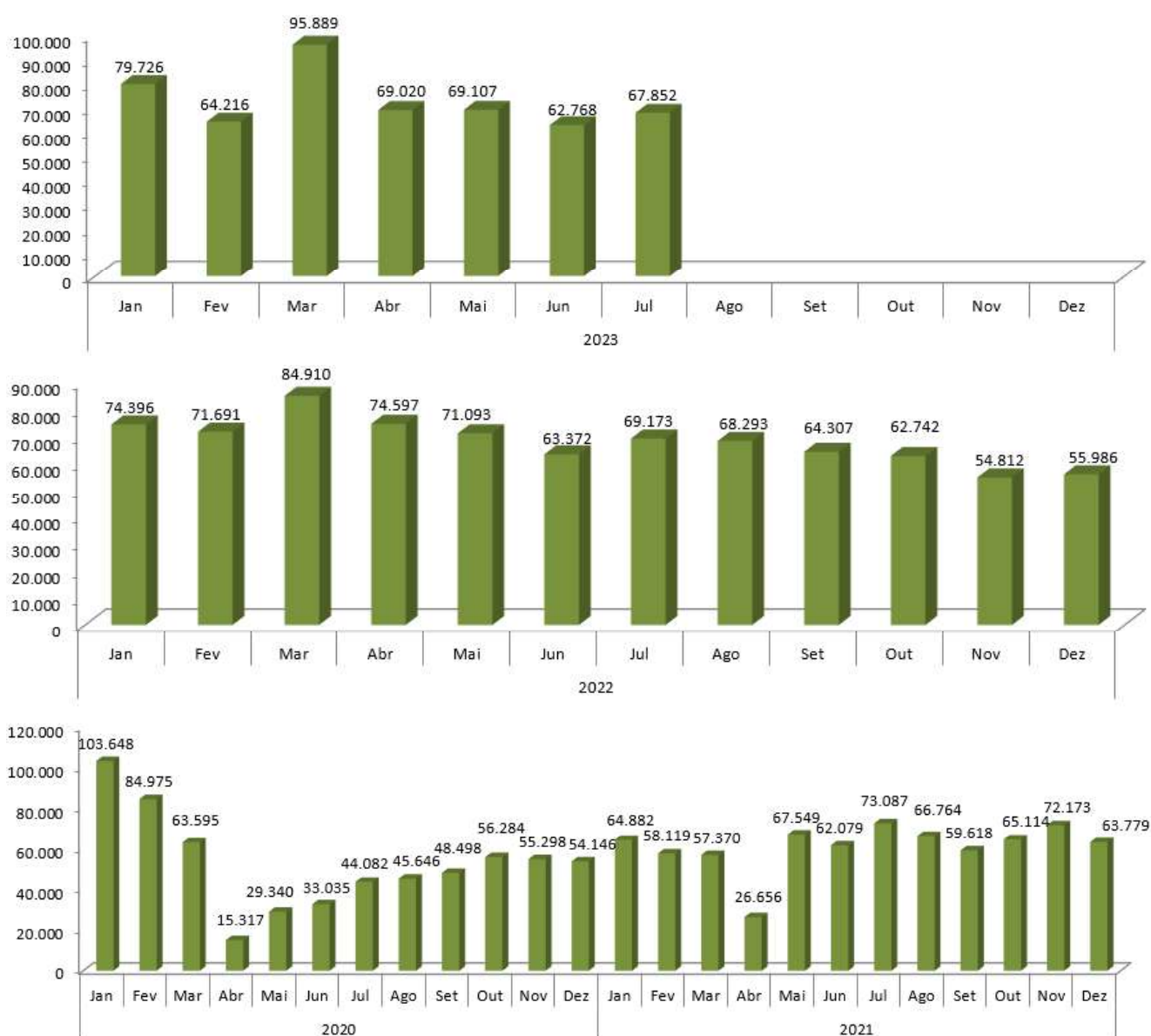
### 1. Resumo Gerencial

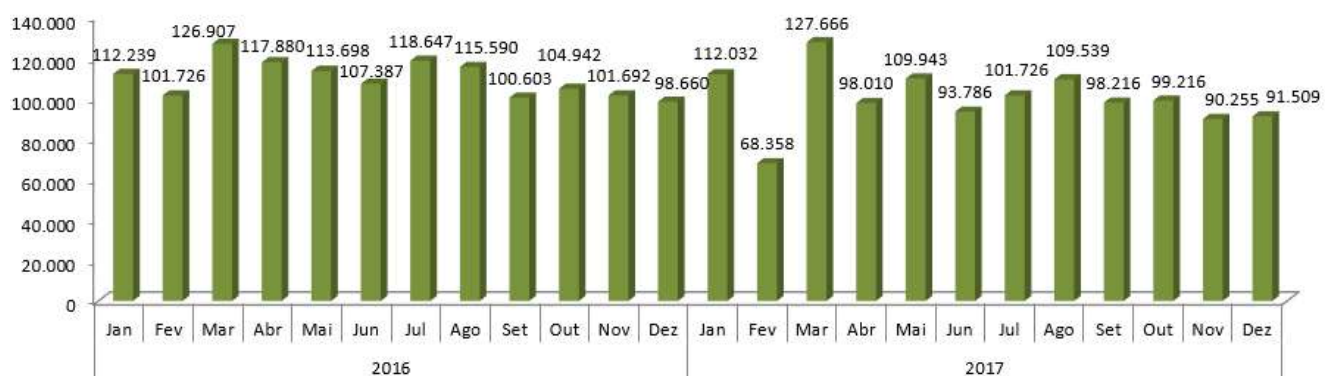
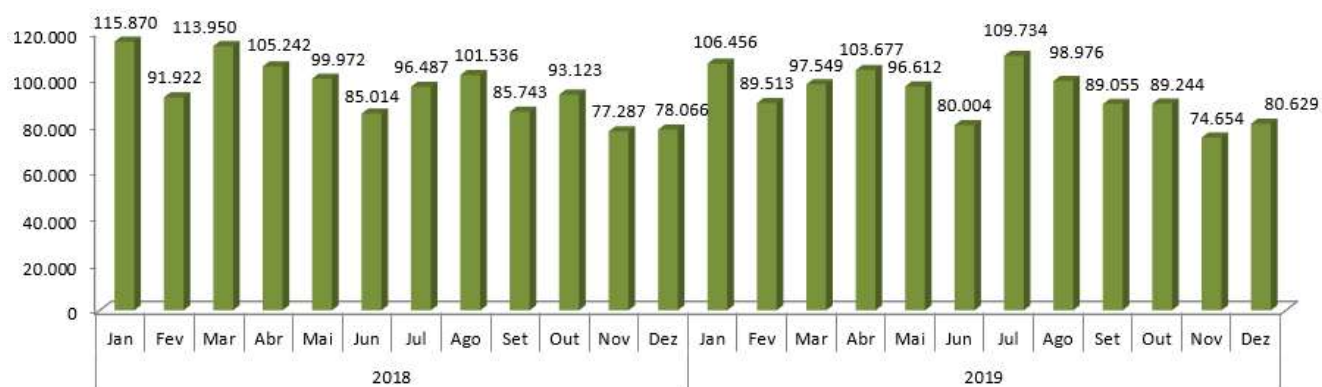
O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2023** registrou um total de **8.883.913 serviços realizados** e **7.773.788 senhas atendidas**, registradas no SIGA.

O Faça Fácil Cariacica desde o dia **25/11/2014** até **31/07/2023** registrou um total de **2.973 serviços realizados** e **2.973 senhas atendidas** de forma manual.

#### 1.1. Serviços Realizados

Este mês registrou um total de **67.852** serviços realizados no SIGA, com uma média diária de **2.610** cidadãos atendidos.



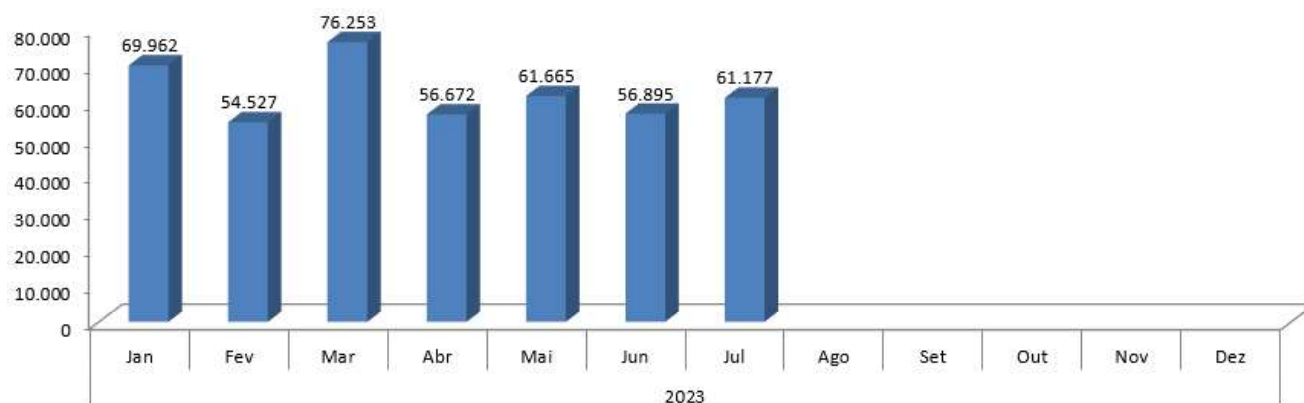


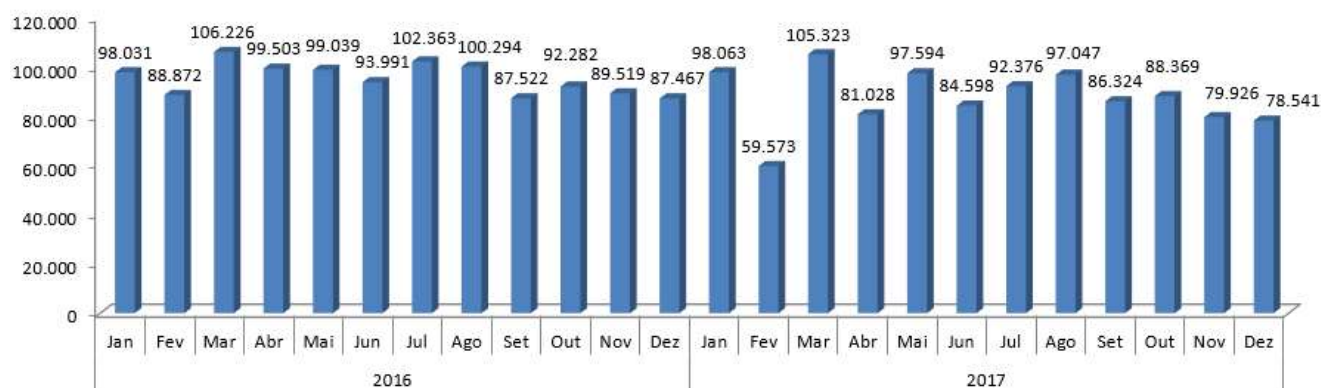
## 1.2. Serviços Realizados (Manuais)

Este mês não tivemos registro de serviços realizados de forma manual.

### 1.3. Senhas Atendidas

Este mês registrou um total de **61.177** senhas no SIGA, com uma média diária de **2.353** cidadãos atendidos.



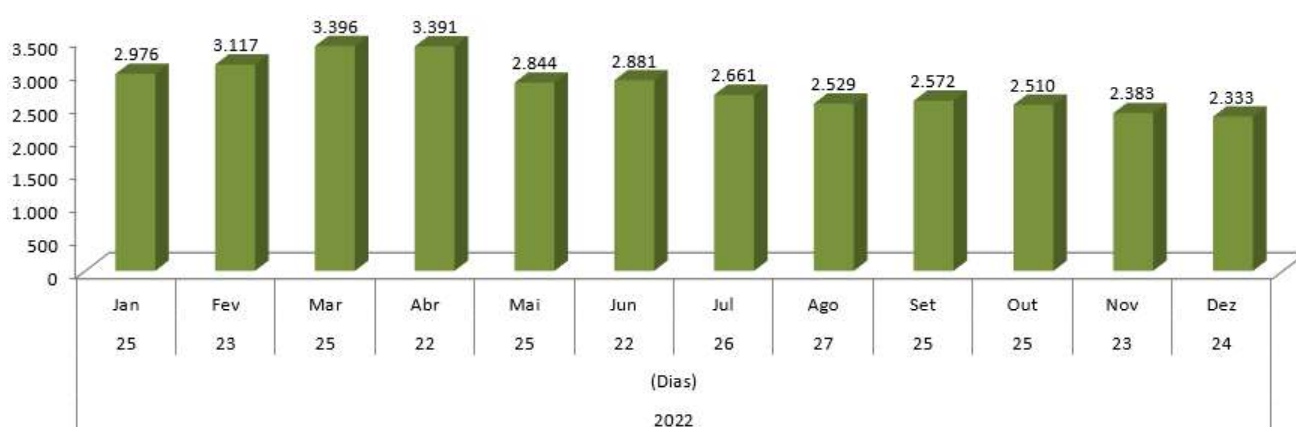
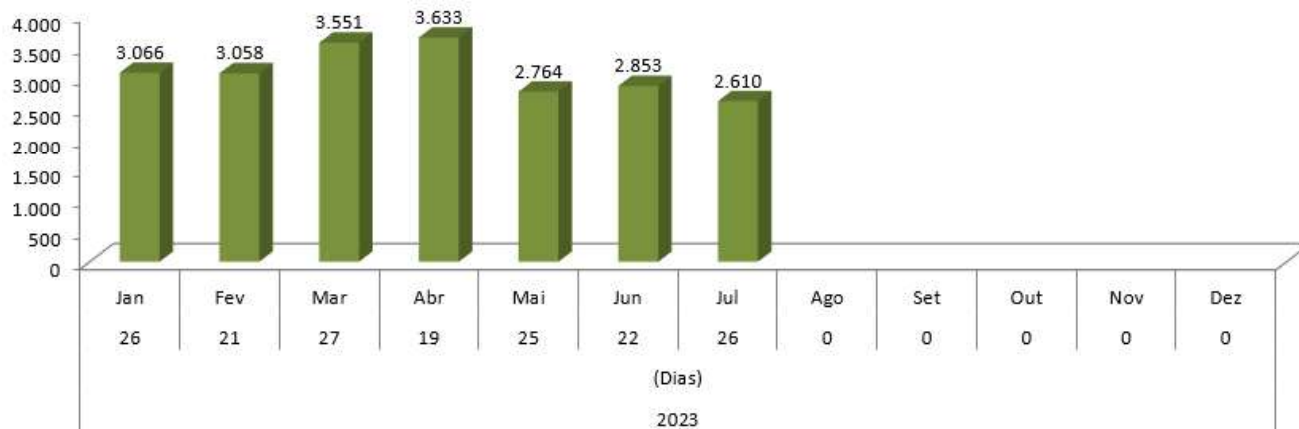


#### 1.4. Senhas Atendidas (Manuais)

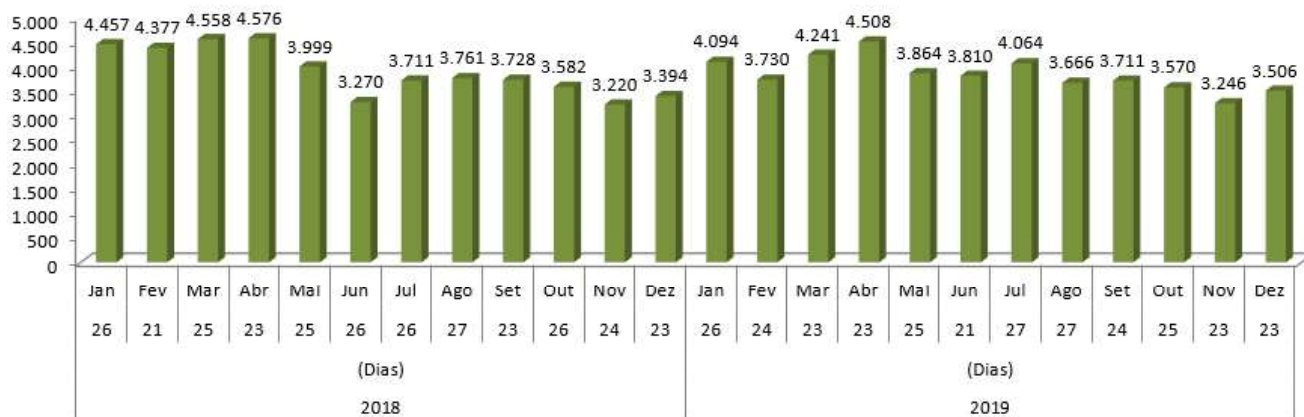
Este mês não tivemos registro de senhas manuais.

## 1.5. Média Diária

### 1.5.1. Serviços Realizados

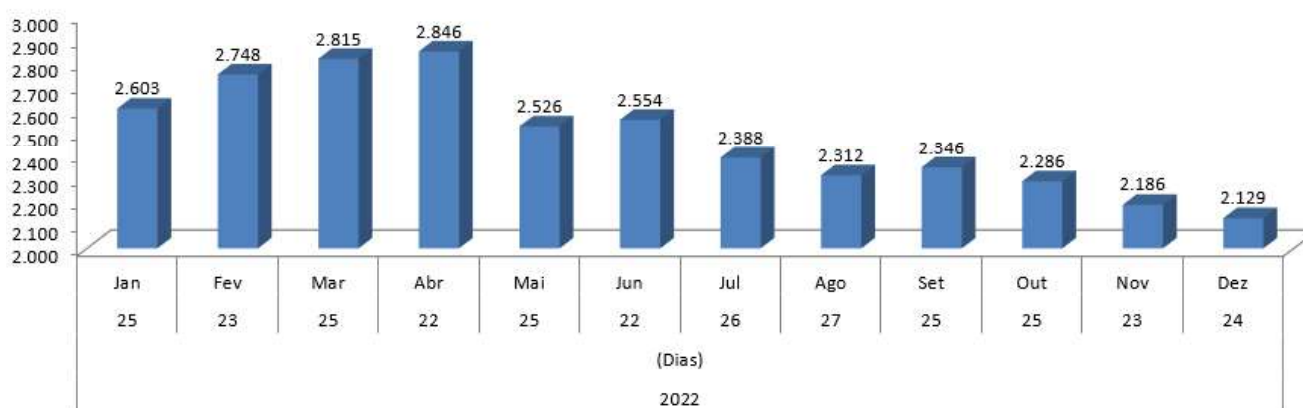
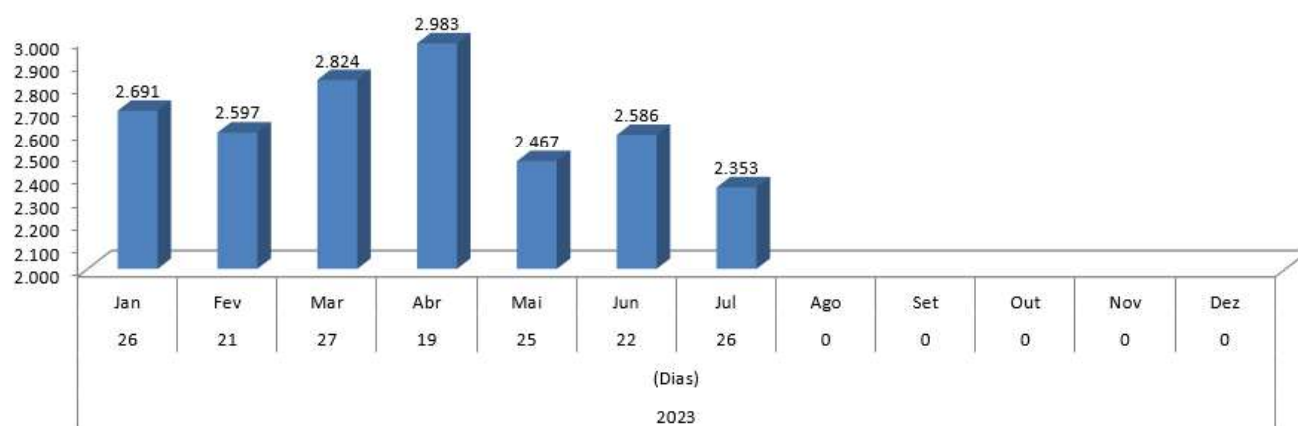








## 1.5.2. Senhas Atendidas





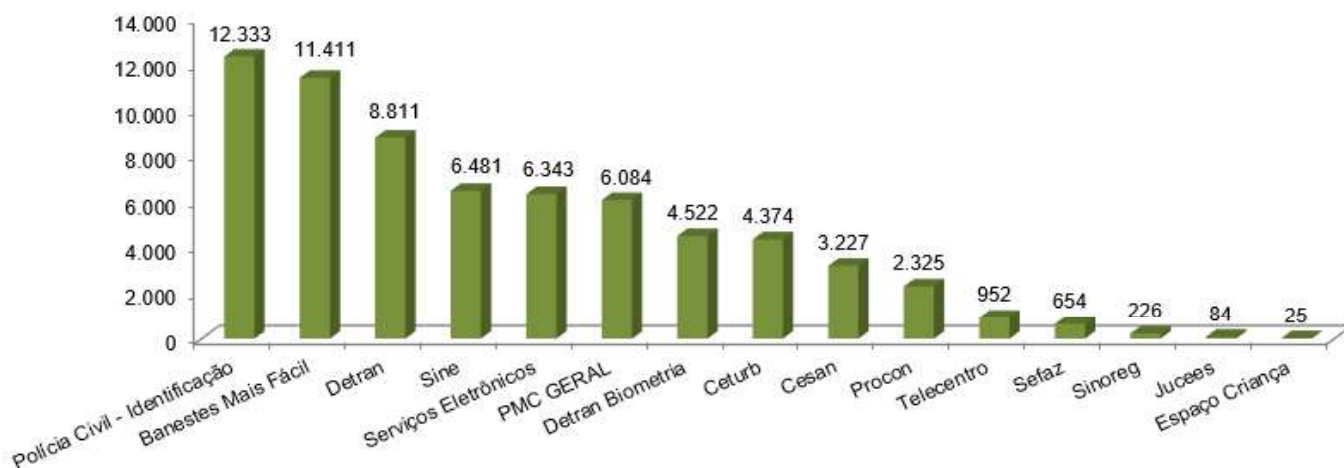
### 1.5.3. Dias Não Trabalhados

| Mês       | Dia | Denominação        |
|-----------|-----|--------------------|
| Fevereiro | 20  | Ponto Facultativo  |
|           | 21  | Ponto Facultativo  |
|           | 22  | Ponto Facultativo  |
| Abril     | 6   | Ponto Facultativo  |
|           | 7   | Paixão de Cristo   |
|           | 8   | Ponto Facultativo  |
|           | 21  | Tiradentes         |
|           | 22  | Ponto Facultativo  |
| Maio      | 1   | Dia do Trabalhador |
|           | 23  | Ponto Facultativo  |
| Junho     | 8   | Corpus Christi     |
|           | 9   | Ponto Facultativo  |
|           | 10  | Ponto Facultativo  |
|           | 24  | Ponto Facultativo  |

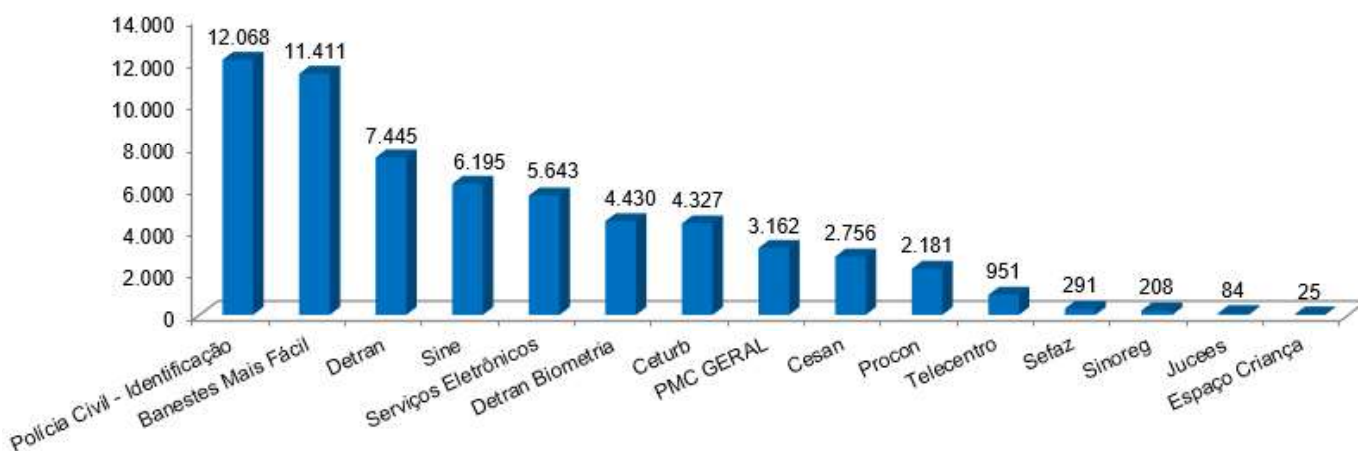
## 1.6. Serviços Realizados e Senhas Atendidas - Quantidade por Órgão

| Órgãos                        | Serviços Realizados | Senhas Atendidas | % Serviços Realizados | % Senhas Atendidas |
|-------------------------------|---------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| Polícia Civil - Identificação | 12.333              | 12.068           | 18,18%                | 19,73%             |
| Banestes Mais Fácil           | 11.411              | 11.411           | 16,82%                | 18,65%             |
| Detran                        | 8.811               | 7.445            | 12,99%                | 12,17%             |
| Sine                          | 6.481               | 6.195            | 9,55%                 | 10,13%             |
| Serviços Eletrônicos          | 6.343               | 5.643            | 9,35%                 | 9,22%              |
| Detran Biometria              | 4.522               | 4.430            | 6,66%                 | 7,24%              |
| Ceturb                        | 4.374               | 4.327            | 6,45%                 | 7,07%              |
| PMC GERAL                     | 6.084               | 3.162            | 8,97%                 | 5,17%              |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 4.626               | 1.946            |                       |                    |
| Junta Militar                 | 1.458               | 1.216            |                       |                    |
| Nossocrédito                  | 0                   | 0                |                       |                    |
| Cesan                         | 3.227               | 2.756            | 4,76%                 | 4,50%              |
| Procon                        | 2.325               | 2.181            | 3,43%                 | 3,57%              |
| Telecentro                    | 952                 | 951              | 1,40%                 | 1,55%              |
| Sefaz                         | 654                 | 291              | 0,96%                 | 0,48%              |
| Sinoreg                       | 226                 | 208              | 0,33%                 | 0,34%              |
| Jucees                        | 84                  | 84               | 0,12%                 | 0,14%              |
| Espaço Criança                | 25                  | 25               | 0,04%                 | 0,04%              |
| Espaço Multitarefa            | 0                   | 0                | 0,00%                 | 0,00%              |
| Vistoria Geral                | 0                   | 0                | 0,00%                 | 0,00%              |
| Vistoria Detran               | 0                   | 0                |                       |                    |
| Vistoria Detran - PC          | 0                   | 0                |                       |                    |
| Vistoria Polícia Civil        | 0                   | 0                |                       |                    |
| <b>Total</b>                  | <b>67.852</b>       | <b>61.177</b>    | <b>100%</b>           | <b>100%</b>        |

Serviços Realizados por Órgãos



Senhas Atendidas por Órgãos



## 1.7. Comparativos do mês anterior com atual

### 1.7.1. Serviços Realizados

| Órgãos                        | Junho         | Julho         | Evolução (sobre Total) |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------|
| Banestes Mais Fácil           | 10.482        | 11.411        | 8,86%                  |
| Cesan                         | 2.972         | 3.227         | 8,58%                  |
| Ceturb                        | 3.916         | 4.374         | 11,70%                 |
| Detran                        | 8.513         | 8.811         | 3,50%                  |
| Detran Biometria              | 3.981         | 4.522         | 13,59%                 |
| Espaço Criança                | 8             | 25            | 212,50%                |
| Espaço Multitarefa            | 0             | 0             |                        |
| Jucees                        | 75            | 84            | 12,00%                 |
| <u>PMC GERAL</u>              | <u>5.641</u>  | <u>6.084</u>  | <u>7,85%</u>           |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 4.166         | 4.626         | 11,04%                 |
| Junta Militar                 | 1.475         | 1.458         | -1,15%                 |
| Nossocrédito                  | 0             | 0             |                        |
| Polícia Civil - Identificação | 11.516        | 12.333        | 7,09%                  |
| Procon                        | 1.912         | 2.325         | 21,60%                 |
| Sefaz                         | 406           | 654           | 61,08%                 |
| Serviços Eletrônicos          | 5.620         | 6.343         | 12,86%                 |
| Sine                          | 6.588         | 6.481         | -1,62%                 |
| Sinoreg                       | 206           | 226           | 9,71%                  |
| Telecentro                    | 932           | 952           | 2,15%                  |
| <u>Vistoria Geral</u>         | <u>0</u>      | <u>0</u>      |                        |
| Vistoria Detran               | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Detran - PC          | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Polícia Civil        | 0             | 0             |                        |
| <b>Total</b>                  | <b>62.768</b> | <b>67.852</b> | <b>8,10%</b>           |

\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.

## 1.7.2. Senhas Atendidas

| Órgãos                        | Junho         | Julho         | Evolução (sobre Total) |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------------------|
| Banestes Mais Fácil           | 10.482        | 11.411        | 8,86%                  |
| Cesan                         | 2.603         | 2.756         | 5,88%                  |
| Ceturb                        | 3.897         | 4.327         | 11,03%                 |
| Detran                        | 7.163         | 7.445         | 3,94%                  |
| Detran Biometria              | 3.938         | 4.430         | 12,49%                 |
| Espaço Criança                | 8             | 25            | 212,50%                |
| Espaço Multitarefa            | 0             | 0             |                        |
| Jucees                        | 75            | 84            | 12,00%                 |
| <b>PMC GERAL</b>              | <b>3.041</b>  | <b>3.162</b>  | <b>3,98%</b>           |
| Finanças / ADM / Procuradoria | 1.824         | 1.946         | 6,69%                  |
| Junta Militar                 | 1.217         | 1.216         | -0,08%                 |
| Nossocrédito                  | 0             | 0             |                        |
| Polícia Civil - Identificação | 11.135        | 12.068        | 8,38%                  |
| Procon                        | 1.749         | 2.181         | 24,70%                 |
| Sefaz                         | 251           | 291           | 15,94%                 |
| Serviços Eletrônicos          | 5.069         | 5.643         | 11,32%                 |
| Sine                          | 6.357         | 6.195         | -2,55%                 |
| Sinoreg                       | 202           | 208           | 2,97%                  |
| Telecentro                    | 925           | 951           | 2,81%                  |
| <b>Vistoria Geral</b>         | <b>0</b>      | <b>0</b>      |                        |
| Vistoria Detran               | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Detran - PC          | 0             | 0             |                        |
| Vistoria Polícia Civil        | 0             | 0             |                        |
| <b>Total</b>                  | <b>56.895</b> | <b>61.177</b> | <b>7,53%</b>           |

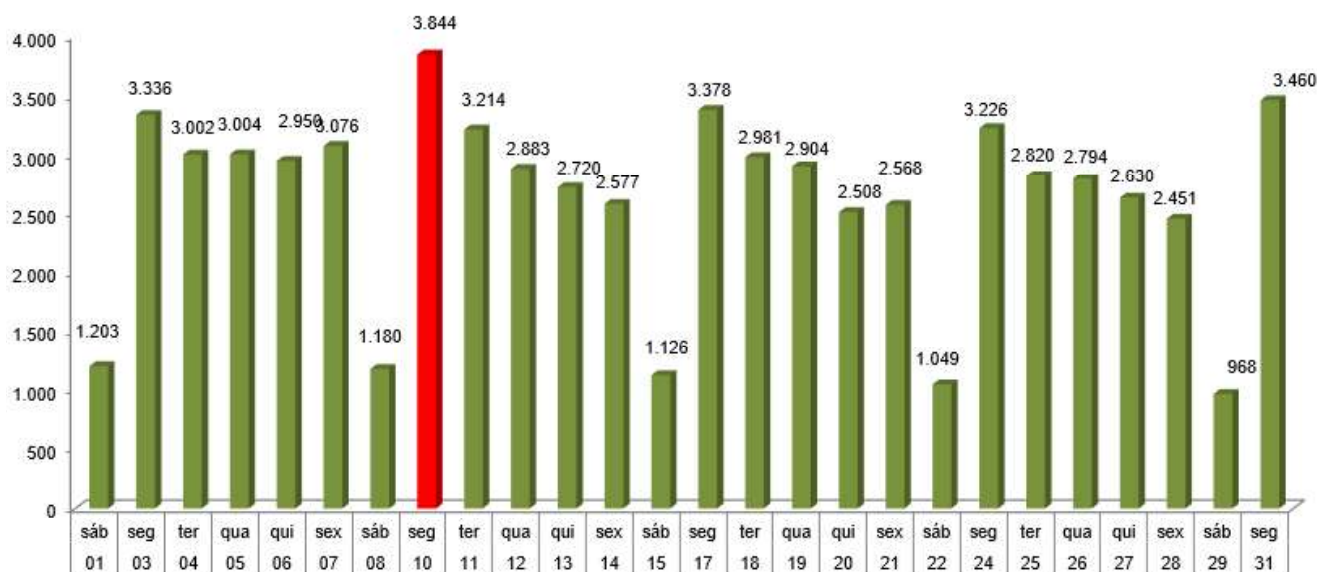
\*A partir do dia 23.01.2020, por determinação do DETRAN, foi suspenso o atendimento de vistoria de veículo no Faça Fácil Cariacica. Apenas ECV - Empresa Credenciada de Vistoria e os despachantes podem realizar este serviço.



## 2. Histórico Diário

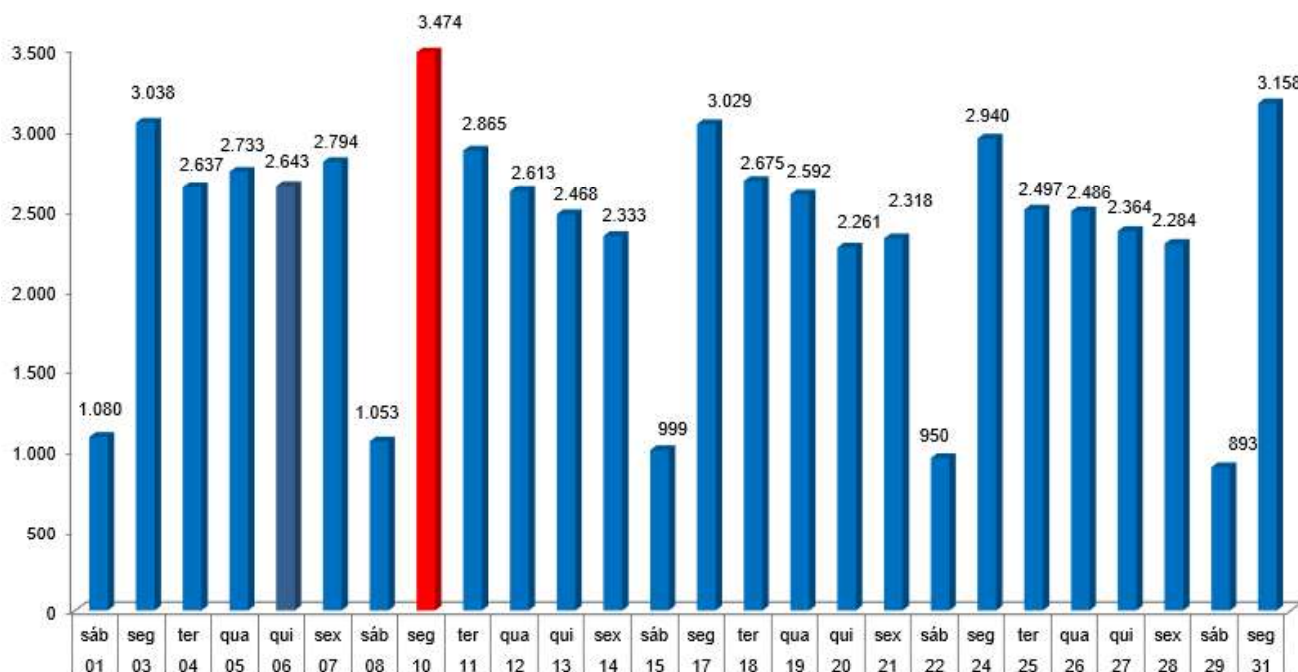
### 2.1. Serviços Realizados

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/07/2023** com o total de **3.844** serviços realizados e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,24%**.



### 2.2. Senhas Atendidas

No período de apuração o maior volume registrado foi no dia **10/07/2023** com o total de **3.474** senhas atendidas e a média dos sábados comparada de segunda à sexta feira representou **37,18%**.



### 2.3. Senhas Atendidas - Horários de maiores e menores demandas

| Órgãos / Horário     | 7~8 | 8~9          | 9~10         | 10~11        | 11~12        | 12~13        | 13~14        | 14~15        | 15~16        | 16~17        | 17~18      | 18~19 | Total         |
|----------------------|-----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|-------|---------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  |     | 1256         | 1688         | 1576         | 1308         | 1117         | 1057         | 1242         | 1256         | 896          | 15         |       | 11.411        |
| CESAN                |     | 279          | 420          | 391          | 330          | 262          | 262          | 299          | 321          | 192          |            |       | 2.756         |
| CETURB               |     | 545          | 768          | 732          | 578          | 442          | 373          | 424          | 359          | 106          |            |       | 4.327         |
| COLETA BIOMÉTRICA    |     | 743          | 720          | 607          | 457          | 239          | 382          | 474          | 414          | 392          | 2          |       | 4.430         |
| DETRAN               |     | 920          | 1112         | 1023         | 801          | 693          | 699          | 809          | 805          | 565          | 18         |       | 7.445         |
| ESPAÇO CRIANÇA       |     |              | 1            | 7            | 2            | 1            | 2            | 5            | 5            | 2            |            |       | 25            |
| JUCEES               |     | 5            | 13           | 14           | 7            | 10           | 12           | 7            | 10           | 6            |            |       | 84            |
| MULTITAREFAS         |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| PMC-GERAL            |     | 177          | 283          | 327          | 215          | 196          | 160          | 221          | 221          | 144          | 2          |       | 1.946         |
| PMC-JUNTA MILITAR    |     | 200          | 226          | 165          | 138          | 86           | 119          | 131          | 107          | 43           | 1          |       | 1.216         |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| TELECENRO            |     | 76           | 108          | 152          | 143          | 80           | 104          | 115          | 97           | 76           |            |       | 951           |
| POLÍCIA CIVIL        |     | 1166         | 1626         | 1678         | 1451         | 1338         | 1121         | 1251         | 1252         | 1082         | 103        |       | 12.068        |
| PROCON               |     | 230          | 317          | 298          | 224          | 204          | 186          | 206          | 230          | 245          | 41         |       | 2.181         |
| SEFAZ                |     | 24           | 34           | 40           | 34           | 26           | 35           | 44           | 29           | 24           | 1          |       | 291           |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS |     | 758          | 913          | 867          | 670          | 592          | 575          | 552          | 456          | 256          | 4          |       | 5.643         |
| SINE                 |     | 814          | 822          | 815          | 756          | 754          | 706          | 694          | 561          | 268          | 5          |       | 6.195         |
| SINOREG              |     | 29           | 45           | 35           | 24           | 23           | 23           | 12           | 11           | 6            |            |       | 208           |
| VISTORIA GERAL       |     |              |              |              |              |              |              |              |              |              |            |       |               |
| <b>Total</b>         |     | <b>7.222</b> | <b>9.096</b> | <b>8.727</b> | <b>7.138</b> | <b>6.063</b> | <b>5.816</b> | <b>6.486</b> | <b>6.134</b> | <b>4.303</b> | <b>192</b> |       | <b>61.177</b> |

### 3. Serviços Realizados com Maior Número de Atendimentos.

| Ranking | Serviços                                                               | Órgão                | Atendimentos |
|---------|------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|
| 1º      | Carteira de Identidade (1ª e 2ª Via - Solicitação e Entrega)           | Polícia Civil        | 12.333       |
| 2º      | BA- Serviços Bancários Diversos                                        | Banestes Mais Fácil  | 11.411       |
| 3º      | SE - Impressão de documentos (currículo, comprovante de renda, outros) | Serviços Eletrônicos | 4.071        |
| 4º      | DT- Coleta Biométrica                                                  | Detran Geral         | 3.259        |
| 5º      | SN-Seguro Desemprego                                                   | Sine                 | 2.478        |
| 6º      | DETRAN - Transferência de propriedade                                  | Detran Geral         | 2.445        |
| 7º      | CB-Passe Livre - Idosos                                                | Ceturb               | 2.395        |
| 8º      | PR-Reclamações                                                         | Procon               | 1.872        |
| 9º      | SN-CTPS Digital                                                        | Sine                 | 1.872        |
| 10º     | CB-Passe livre - Deficiente                                            | Ceturb               | 1.814        |

#### 4. Tempo Médio de Espera – TME

| Órgãos               | TME Realizado (Min.) |
|----------------------|----------------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  | 00:01:26             |
| CESAN                | 00:01:03             |
| CETURB               | 00:08:29             |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 00:01:07             |
| DETRAN               | 00:03:05             |
| ESPAÇO CRIANÇA       | 00:00:07             |
| JUCEES               | 00:00:49             |
| MULTITAREFAS         |                      |
| PMC-GERAL            | 00:02:32             |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 00:02:25             |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     |                      |
| TELECENTRO           | 00:00:19             |
| POLÍCIA CIVIL        | 00:09:33             |
| PROCON               | 00:05:57             |
| SEFAZ                | 00:01:46             |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 00:02:06             |
| SINE                 | 00:04:14             |
| SINOREG              | 00:00:22             |
| VISTORIA GERAL       |                      |

#### 5. Tempo Médio de Atendimento – TMA

| Órgãos               | TMA Realizado (Min.) |
|----------------------|----------------------|
| BANESTES MAIS FÁCIL  | 00:01:41             |
| CESAN                | 00:08:45             |
| CETURB               | 00:04:43             |
| COLETA BIOMÉTRICA    | 00:04:00             |
| DETRAN               | 00:09:55             |
| ESPAÇO CRIANÇA       | 00:00:06             |
| JUCEES               | 00:09:50             |
| MULTITAREFAS         |                      |
| PMC-GERAL            | 00:04:36             |
| PMC-JUNTA MILITAR    | 00:05:23             |
| PMC-NOSSOCRÉDITO     |                      |
| TELECENTRO           | 00:00:21             |
| POLÍCIA CIVIL        | 00:13:20             |
| PROCON               | 00:31:42             |
| SEFAZ                | 00:05:42             |
| SERVIÇOS ELETRÔNICOS | 00:05:14             |
| SINE                 | 00:06:53             |
| SINOREG              | 00:05:57             |
| VISTORIA GERAL       |                      |

## 6. Pré-Atendimento Antes da Abertura do Faça Fácil

Esse item refere-se à triagem realizada pelos orientadores antes da abertura com objetivo de identificar qual o município de origem e os órgãos mais procurados.

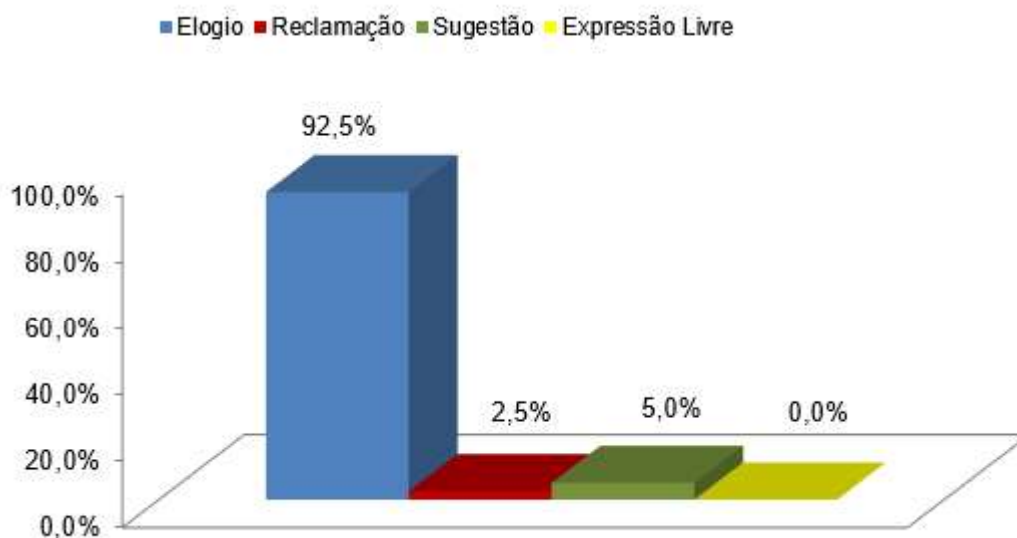
| Município         | Cidadão      | %           |
|-------------------|--------------|-------------|
| Cariacica         | 744          | 50,37%      |
| Serra             | 249          | 16,86%      |
| Vila Velha        | 226          | 15,30%      |
| Viana             | 126          | 8,53%       |
| Vitória           | 68           | 4,60%       |
| Guarapari         | 16           | 1,08%       |
| Domingos Martins  | 12           | 0,81%       |
| Fundão            | 10           | 0,68%       |
| Marataízes        | 7            | 0,47%       |
| Brejetuba         | 6            | 0,41%       |
| Marechal Floriano | 4            | 0,27%       |
| Afonso Cláudio    | 3            | 0,20%       |
| Mantenópolis      | 3            | 0,20%       |
| Linhares          | 2            | 0,14%       |
| Santa Leopoldina  | 1            | 0,07%       |
| <b>Total</b>      | <b>1.477</b> | <b>100%</b> |

| Órgão                | Cidadão      | %           |
|----------------------|--------------|-------------|
| Polícia Civil        | 885          | 59,92%      |
| Sine                 | 148          | 10,02%      |
| Detran               | 136          | 9,21%       |
| Procon               | 122          | 8,26%       |
| EDP                  | 91           | 6,16%       |
| Cesan                | 72           | 4,87%       |
| Ceturb               | 7            | 0,47%       |
| Serviços Eletrônicos | 6            | 0,41%       |
| Banestes Mais Fácil  | 4            | 0,27%       |
| PMC - Geral          | 4            | 0,27%       |
| Junta Militar        | 2            | 0,14%       |
| <b>Total</b>         | <b>1.477</b> | <b>100%</b> |

## 7. Manifestações do Cidadão

| Tipo de manifestação | Quantidade | %             | Assuntos mais citados                          |
|----------------------|------------|---------------|------------------------------------------------|
| Elogio               | 37         | 92,5%         | Excelência no Atendimento.                     |
| Reclamação           | 1          | 2,5%          | Reclamações gerais sobre o atendimento.        |
| Sugestão             | 2          | 5,0%          | Serviços ou órgão não contemplados no projeto. |
| Expressão Livre      |            | 0,0%          | Serviços ou órgão fora do perfil do projeto.   |
| <b>Total</b>         | <b>40</b>  | <b>100,0%</b> |                                                |

Total de Fichas de Manifestação: 20



## 8. Nível de Satisfação do Faça Fácil Cariacica

